台北市立圖書館館訊十四卷一期　　民國八十五年九月，頁 53 － 67

電子郵件的禮儀與規範

E-Mail Etiquette

梁朝雲
Chaoyun Chaucer Liang
元智工學院資訊傳播學系副教授兼系主任、所長
Associate Professor and Chairman of
the Dept. of Information Communications
Yuan-Ze Institute of Technology

【摘　要 Abstract】

電子郵件在人類溝通行為中扮演著越見重要的角色，本文即探討使用此一新興媒介時應注意的事項，以促使有效使用電子郵件。在本文中，作者除了簡略界定網際禮儀之外，還將介紹傳送和回覆電子郵件應注意的規範，同時亦建議讀者善用情緒符號以避免誤解，並使用字句縮寫以提升傳輸效率。作者最後特別期許：吾人應深入地考量地域性特質，以加速促成網際空間本土化社會規範的誕生，俾使更有效益地發揮此一新興溝通媒介的功能。

Electronic mail has been playing a more and more important role in human communication activities. This paper is aimed at exploring critical issues while using this new media. The author first presents the definition of E-Mail Etiquette, then introduces some common rules of sending and receiving e-mails. Skillfully utilizing smilies, intensifiers, and abbreviations are recommended in the cyberspace environment. The paper is wrapped up by expecting to rapidly develop a local e-mail etiquette, in order to bring this new communication media into full play.

關 鍵 詞：電子郵件、禮節、網路禮節、網際空間、情緒符號、強調語法、字句縮寫。
Keywords: E-Mail、Etiquette、Netiquette、Cyberspace、Smilies、Intensifiers、Abbreviations.

壹、前言

近年來，由於資訊與傳播科技的強力發展，電腦中介溝通（CMC, Computer-Mediated Communication）的新媒介不斷推陳出新，而電子郵件正是其中使用最廣泛的工具。因其功能強大且無遠弗屆，電子郵件已逐漸成為人類社會中不可或缺的一種溝通媒介。與傳統傳播媒介相較，這類型新興傳媒具有速度提升、成本下降、訊息長存，以及可針對個人亦可對群體發送訊息等特色。此外，電子郵件另具備了篩選、記錄、整理訊息的能力，再加上其便捷性，因此普遍受到人們的喜好（註一）。

以上諸多優點促進了使用電子郵件的普及化，然而，在使用電子郵件的過程亦產生了不少負面效應。電腦網路的使用者一般習慣於快速的溝通方式，一些不經深入思索的話語經常便在彈指之間傳送出去。再加上電子郵件的匿名與自由性，使用者在網際空間中的溝通行為便更加不受拘束，也更可能引發不必要的冒犯與誤會。這些冒犯與誤會不僅無助於正常溝通，更讓人類社會憑添紛爭無數。

基於此一現象的觀察，筆者希望藉由本文來探討使用電子郵件的禮儀與規範。為使有效應用此一新興溝通媒介，筆者將就傳送和回覆訊息時應注意的事項加以介紹，同時亦將說明情緒符號（smilies）與字句縮寫（abbreviations）的功能及其效益。最後，筆者特別期許：吾人應深入地研究我國國情與其地域性特質，以加速促成網際空間的本土化社會規範，俾使更有效地發揮此一新興溝通媒介的功能。

貳、網際空間的禮儀

網際禮儀（netiquette, or "Network etiquette"意指：在網際空間中行為的準則，也就是在其中人類正常溝通的一種協定（註二）。Reinhold在其Online Marketing Handbook一書中指出，未經學習禮儀便上資訊高速公路，其風險就如同在國外尚未確認車道是靠右行或左行便開車上路一般。在此所謂的〝禮儀〞，不是指吃西餐時用什麼刀叉來進食哪道菜，而是指在網際空間溝通時須注意的行為規範（註三）。

電子郵件的風行才只不過是近十年的事情，但以目前已有近四千萬人上線溝通的狀況而言，我們可以預期得到，在未來的數年內網際網路的使用者將有倍數以上的成長。就如同人類口語、姿勢、書寫傳播一樣，各類型溝通都須要有一定的規則以維繫溝通效益，電子郵件的溝通自然不能置身於〝法〞外。以下筆者即就傳送和回覆電子郵件時應注意的禮儀規範分別說明。

參、傳送電子郵件的禮儀與規範

傳送電子訊息時，吾人應注意：(1)慎選收信者、(2)注意訊息內容，以及(3)養成良好傳送習慣等三大要項：

(1)慎選收信者

・確認傳送訊息的對象、並將 Cc:人數降至最低

傳送電子訊息之前，須確認收信對象是否正確，以免造成不必要的困擾。若要將信函複本同時轉送相關人員以供參考時，可善用Cc:功能，只不過，切記將Cc:人數降至最低，否則，傳送與複本轉送的用途將混淆不清。此外，一般電子郵件系統另有Bcc:的功能，提供使用者將複本〝暗中〞轉送他人。Cc全名為Carbon Copy，而Bcc的全名是Blind Carbon Copy。

・掌握〝廣播〞清單

〝廣播〞功能是電子郵件系統最具威力的功能之一。使用者只須將其問題或意見傳送至特定網路廣場或群體，不稍幾分鐘，即可獲得許多線上朋友的回覆。然而問題在於：一個人的問題或建議是否會成為另一個人的垃圾郵件，甚或無心地觸怒他人？因此，當使用者有〝廣播〞需求時，務必在傳送出信件前小心地檢查其廣播的清單。

(2) 注意訊息內容

・切記收信對象是〝人〞而不是機器

因為電子訊息的互動是透過電腦網路產生的，使用者經常會不自覺地〝忘記〞與自己真正互動的是遠端的〝人〞。許多情緒激動的字眼也因此不經深思地送出，而傷到對方甚至引起衝突。是故應切記：與你互動的是〝人〞，而不是機器！

・信件標題應明確而具描述性

電子郵件一定要註明標題（Subject），因為有許多網路使用者是以標題來決定是否繼續詳讀信件的內容。此外，郵件標題應盡量撰寫得具描述性(descriptive)，讓人一望即知，以便利對方快速了解與記憶。

・信件內容應簡明扼要

線上溝通文化講求時效，再加上經常上網的人多具有不耐等候的特質，是故電子郵件的內容應慎選表達字句，力求簡明扼要，並講求溝通效益。一般信件所用的起頭語、客套話、祝賀詞等等，在線上溝通時都可以考慮省略。若可能的話，盡量掌握〝一個訊息、一個主題〞的原則。

・考量他人系統限制

上線溝通的網友所擁有的系統與硬體不盡相同，當然，這其中還有人仍在使用傳統的終端機和陳舊的電子郵件系統(系統無法自動斷行)。為確保對方能讀到自己發出的訊息，撰寫郵件時應特別注意傳送對象，考量其是否有系統的限制。以一般的英文信件撰寫而言，一行最好維持不要超過 80 個字母，並以Enter鍵結束每一行文字。

・了解傳送出去的訊息將潛在會永久留存

儘管信件有一定的郵寄對象，但經過無遠弗屆的網路，也許郵寄出去的信件將會永久被存於某處私人檔案或轉印成文件到處流通。因此，在送出電子郵件時應切記，須謹慎再三地評閱所撰寫的字句，以免他日落人笑柄。

・釐清建議或意見

若要表達對某一事情的看法，可先簡要地描述事情緣起，再陳述自己的意見；但若是想引發行動，則應針對事情可能的發展提出看法與建議。有時，因訊息太過簡短或標明不夠清楚，收信對象可能會不清楚發信者陳述的到底是建議或是意見，因而造成不必要的誤解或行動。

・注意行文用詞的正式性

請比較以下兩個例子：

①let's have a dinner together tonight. Jannifer you & i. can you arange? Jan is free every thur. thanx.

②I wish to invite you and Jannifer to have a dinner together at PizzaKing across the street tonight. Would you please make a phone call to reserve a window seat for me? Jannifer is always free on Thursday. Thanks a lot.

第二個句子讓人收閱時感覺正式而有禮貌，但第一個句子卻是目前網上溝通較風行的形式。重點在於：要弄清楚溝通的事情特質與對象差別，才不致於讓人誤解成輕浮毛躁。別忘記：在線上溝通時，一般人只會以文字撰寫的品質來評斷對方！

・避免使用太多的標點符號

吾人經常會看到一些電子信件中夾雜了許多的標點符號，特別是驚歎號的使用！！！！！若真要強調事情，應該在用詞遣句上下功夫，而不應使用太多不必要的標點符號！！！！！

・小心幽默的使用

在缺乏聲調的抑揚頓挫、臉部表情與肢體語言的電子郵件中，應特別注意幽默的被誤解與扭曲。若想展現幽默或特定情緒，發信者必須寫明或使用〝情緒符號〞（smilies、如：）代表笑臉、高興）。無論所開的玩笑是多麼明顯，最好加註以提醒收信者真正的意思（請詳參本文第四節〝善用情緒符號、強調語法與字句縮寫〞）。

・切勿講一些不會在公衆場所對他人講的話

在發信之前，問問自己：你會在公衆場所中，公開面對面地對他講這些話嗎？若答案是否定的，請再重讀重寫，或重新思考到底有沒有必要發出這麼一份訊息。「事緩則圓」這句話也能在網際空間中，扮演著稱職的折衝角色。

・切勿在不給予回應或申辯機會的情況下批評或汙衊他人

若想使用電子郵件廣播系統告訴朋友某某餐廳食物不鮮美，在發出訊息的同時，最好也應知會那家餐廳，讓其有回應或申辯的機會。所謂〝食物不鮮美〞也許是因為該餐館的偶發疏忽，也可能是起因於發信者個人口味的喜好不同。因此，吾人不應在不給予回應或申辯機會的情況下，任意使用電子郵件來批評或汙衊他人。

・適當於特定郵件中加上密碼

有些特定的郵件內容會觸犯他人，為避免不必要的紛爭，可考慮在這些郵件上

加密。密碼學是一個極為專門的學問，因此在一般的電子郵件中是不會被應用到的。不過，在歐美地區盛行的〝rot13〞正是一種簡易的加密方式；此即，將每一個字母向後輪換成第十三個字母，輪換後的〝a〞變成為〝n〞。舉例而言，〝V ybir lbh〞即可解讀成〝I love you〞。不過，經常上網的人士亦有成俗，若要使用此一加密手法，必須在郵件的標題處註明〝rot13〞字眼。事實上，許多網路系統均設計有特殊加密和解密的功能，只要詳詢網路管理者即可獲知。

・勿於學術網路上從事商利買賣

一般學術網路是禁止商業行為的，請不要任意違反此一共識。當然，張貼營利廣告也是不受歡迎的，而這些附有營利性質的廣告包括：產品促銷、自我業務推廣、在特定群體中散播營利消息，以及提供迅速致富的方法等等皆然（註四）。

(3) 養成良好傳送習慣

・註明送信者及其身份

除非是熟識的人，否則收信人一般無法從帳號解讀出發信人到底是誰，因此標明發信人的身份是電子郵件溝通的基本禮節。有許多人將自己的身份設計成一個附著檔案，每當發信出去時，此一檔案也將自動地貼附在該訊息後面。筆者在此希望針對〝身份設計〞強調兩點注意事項：(1)〝身份設計〞應充分代表發信者自己，無論是引用文學名作的詞句或以圖繪表示，都必須真實且充分地反映自己。有些人的身份設計為：**&%^$& (^) @C.Y. Liang，讀來不免讓人感覺他或許是一個〝精神錯亂〞的人；(2)切勿過度裝飾自己的〝身份設計〞，例如引用名作太多或圖繪太華麗等等均會妨礙電子郵件的正常溝通效益。

・遵守一般法律規定

進行網際溝通時，一般在日常生活中的行為準則亦須遵守。因透過電腦系統，要擷取、複製、或篡改他人作品是相當容易的，因此在網際空間中對於智慧財產權的尊重，是非常重要的。凡是引用或改編他人文字或圖繪作品時，都須要對原作者與原作品的出處詳加註明，以示尊重。Elliott 建議可以下列原則來引述網際網路的資料（註五）。

・勿任意或無心地浪費頻寬

傳送冗長文字與大型圖繪均會佔用大量的頻寬，造成網路塞車。為避免浪費網際空間使用者的寶貴時間，應謹慎考慮傳送訊息的容量大小。

・小心附件功能的使用

在若干電子郵件系統中，由於附件（Attachment）功能的缺乏或不成熟，會造成使用者無法順利閱讀文件。使用者經常會因不便而直接去除掉來函，以致喪失了溝通功能。因此，如果附件內容並不長時，請直接撰寫於信件中。若一定要使用附件功能時，也須註明附件的撰寫軟體，例如：〝本信附件內容撰寫軟體為 Word 6.0 for Windows〞。

表一：網際網路的資料引述原則 (Elliott, R., 1996)

網路資源	引　述　方　式
World Wide Web page	Author's last name, first name. "Title of work".URC (date of visit). e.g. Walker, Janice R. "A Style Sheet for Citing Internet Resources". http://www.lib.berkeley.edu/TeachingLib/Guides/Internet/MLAStyleSheet.htm (12 Apr. 96).
Newsgroup posting/ E-mail message	Author's name (e-mail address), "Subject heading",newsgroup title, date of message. e.g. Robert Elliott (Bobby_Elliott@MSN.com), "Network etiquette", comp.networks.etiquette, 15 Oct. 1995.
File at FTP site	Author's last name, "Document/Filename", address of FTP site (login), directory (date of access). e.g. William Shakespeare, "ROMEO.TXT", pub/docs/books/shakespeare (21/5/96)

- 勿重複傳送同一訊息

  切勿一再傳送相同的訊息給相同的對象，這不僅會使網路超載而降低傳輸速率，同時也將徒然佔用他人的信箱容積。此外，傳送電子信件時也須注意，不要分別發送相同的訊息給多個組群（groups），因為有不少網路使用者同時隸屬於幾個不同的電子郵件組群，如此一經傳送，這些使用者勢必會重複收到相同的訊息。若要傳送郵件給多個組群，請於一次傳送完畢為荷。
- 定期檢查電腦系統的時間與日期之自動標示

  電子郵件傳送時會以所用電腦的設定日期與時刻，來標示信件發送的時間。為避免不必要的誤會或窘態發生，使用者須定期地檢查電腦系統時間與日期之設定是否正確。

肆、回覆電子郵件的禮儀與規範

回覆與傳送電子訊息有許多相同須注意之禮儀與規範，以下僅就不同點略做說明。回覆電子郵件時，亦有兩大事項須要使用者配合：(1) 三思回覆內容，及 (2) 養成良好回

覆習慣：

(1) 三思回覆內容

・勿期盼他人會立即回覆你的信件

發信者通常會期盼所傳送出去的郵件能被盡速地閱讀、處理，以及回覆。然而，每一個網路使用者因應郵件的習慣不同，甚或他們對周遭事務所排定的優先處理順序亦互有差異。因此，吾人無法對他人回覆信件的時效與謹慎度，做過份的期許。

・當他人誤送郵件給你時，儘可能代為傳遞或通知原寄送人

忽視或去除他人給自己的電子郵件而不回覆者，都是不好的網際行為，因為發信人通常會焦慮地等待回訊，甚或懷疑信件是否到達了該去的地方？如果收信者能從信件內容看出正確的收信者，最好迅速轉送出去。若無法辨認，也應即刻回覆發信人並簡單解釋傳送的錯誤。在網際空間中，要有寬容互助的心胸，原諒別人無心的錯誤並熱心提供舉手之勞的協助。

・當情緒高漲時，應避免立即回覆訊息

人們習慣於面對面的口語傳播，臉部表情與身體語言都會輔助溝通的效益。然而，使用電子郵件溝通卻缺乏上述的輔助，極易造成誤解。有很多的字句出現於日常口語溝通時並不會觸犯到他人，例如有一些人會以三字經當成熟識朋友見面時打招呼的口頭禪，但若將其寫入郵件傳送給不明究理的人，這恐怕將引起很多不可預期的紛爭。是故，如果來信引發起個人情緒高漲時，筆者建議不妨先將信件擱著，出去找朋友聊聊、喝杯咖啡、做做其他事或睡個午覺，等心情平靜後再看一遍。屆時，解讀信件內容的方式或許會全然不同。

・謹慎處理惡意中傷的郵件

在網際空間中，惡意中傷或會引起爭端的郵件通常被稱之為〝Flames〞。對於Flames的處理要非常謹慎，以避免中計而造成連鎖反應的汙衊行為。應付Flames最好的方法為：忽視它！離開螢幕繼續過著自己正常而理性的生活。事實上，經常上網的人應該對自己要有期許，一起來協助控制Flames的四處流竄。此外，若沒有絕對的必要，請勿使用全部大寫的英文字（upper-case words，如I HATE YOU!），因為這些大寫字母象徵著發信者正在對收信人大聲吼叫！

・閱讀信件時應設法釐清建議與意見

如同撰寫傳送郵件時須注意釐清建議與意見一般，閱讀他人郵寄來的信件也須注意這項原則。詳細辨明來信到底只是表達看法、反應需求，還是提出方案、鼓吹行動？如此，才能適當地回覆來信。

・避免非相關主題性的言語

網際空間具有〝三姑六婆〞、閒聊的特性，切勿讓自己無心的言論變成他人嘲弄或攻擊的話題。因此，回覆他人建議與意見時，必須扣緊主題，並提出相關的實證予以說明，盡量避免非相關主題的言論涉入回覆信函的內容中。此外，

要回覆他人信件時，請使用〝Reply〞的功能，不要另起一標題而造成對方的混淆。這種中斷原來訊息連結的現象，在網路上稱之為〝Threads〞，也是一種不受歡迎的行為。

・將同一主題的所有後續意見完全閱讀完後，才回覆自己的意見

在回覆某一特定信函之前，若可能的話，請先閱讀所有已回覆該信的內容，也許你原定的回覆內容已經有幾十個人講過相同的意見了。若真如此，只須輕描淡寫地表達即可，無須長篇大論地重複大家已覺得厭煩的意見。在網際空間中，長篇大論往往不會引發他人閱讀的興趣，反而是那些精簡有力的言論會吸引群衆。

・確認將要回覆的對象是誰

在網際空間中進行公衆事務的討論時，請再三思考回覆的對象到底是誰？有必要將自己的意見廣播到每一個參與討論的人們嗎？或許，只須回覆意見給發信者，並加註說明：「如果你覺得有必要將這個意見廣播給大家，敬請傳送無妨！署名」。署名代表著回覆者對其言論負責的態度，也讓回覆者因其精闢的言論有所讚譽回饋。

・切勿在未經同意前，將他人信函轉送給第三者

若要把他人的來函轉送給第三者之前，一定要先徵詢來信者的同意，否則便將犯了網路禮儀的大忌！對來信者而言，郵件內容是針對收信者所撰寫的私人信函，不見得適合給他人閱讀。

・考慮替代性的溝通管道

回覆電子信件前，再思考一下：為何不拿起電話與對方聊聊或約個時間當面答覆？別忘了，電子郵件的溝通缺乏了太多人類熟悉的溝通輔助（如表情、肢體語言等）。見面三分情，即使是使用電話，狀況也會完全不一樣的，更何況目前太多的人都是以非自己母語的英文進行電子郵件溝通，誤解與糾紛自然在所難免了。

(2) 養成良好回覆習慣

・定期查閱與整理個人的電子郵件信箱

定期查閱電子郵件並整理個人信箱是良好回覆習慣的基本。有些人每隔半小時便查閱有否來函，有些人卻隔一個月才上線處理信件一次。筆者建議，一天最少查閱信箱兩次應是合理的要求。經常整理信箱，回覆該回覆的，去除該去除的，限制自己的信箱於規定的容量中，以避免因超載而無法收悉新的郵件。對於重要的郵件，亦可考慮下載（download）至硬碟中，或是直接印出儲存亦可。此外，千萬不要將自己的密碼告訴他人，以免將來產生不必要的糾紛。

・定期做病毒掃描與清除

除了定期查閱並整理個人郵件之外，固定時間對自己的電腦實施掃毒與清毒的工作也是極有必要的。有許多電腦病毒即是附著於外來信件中，而悄悄地進入收信者的電腦，進行無情的干擾與破壞。目前一般使用盛行的開機掃毒系統，

應能就此發揮一定的功效。

- 勿浪費頻寬

與傳送郵件相同，回覆信函時也會無心地浪費頻寬而削減傳輸速率。例如：有許多電子郵件系統在使用其回覆功能時，均會將原郵件以〝>〞的方式標示並附著於回覆信件上。想一想，若來函有數十行，而回覆只是一個〝Yes〞的話，那又何必連同那數十行予以回覆呢？最好能將來函重新編寫一次，就其所需求之處予以答覆即可。

- 保護樹木以拯救地球

就筆者多年來的觀察發現，收悉自己發出信件的人之中（若信件內容較多），有泰半的收信者會將其印出而後閱讀。也有為數不少的人先瀏覽、再印出，後詳讀。所剩下的便是在線上閱覽並回覆後，去除或保存一段時間者。過去一直有人倡導資訊社會應是一個無紙社會（Paperless Society），今日的實況卻背道而行，地球上的樹木被濫砍濫伐得更加嚴重。因此，筆者希望在此呼籲：我們無須追求理想世界中的無紙社會，而應築夢踏實地實踐〝少紙社會〞（Lesspaper Society）！

伍、善用情緒符號、強調語法與字句縮寫

誠如前述，電子郵件的溝通缺乏了表情或肢體的輔助，以致經常容易造成誤解或紛爭。為了解決這個問題並加速溝通效率，網友們創造了許多屬於網際空間中特有的輔助媒介，其中使用最普及的應是：情緒符號（Smilies）、強調語法（Intensifiers）與字句縮寫（Abbreviations）。以下筆者即分項簡介這些溝通媒介的用法：

情緒符號

Smilies（又為 Emotions）是以一般標點符號組合而成，須側面以視，象徵著人類情緒反應的溝通媒介，筆者將其翻譯為〝情緒符號〞。情緒符號的基本組合為 :-) 或 :)，代表笑臉、高興的意思。其他如 :-(代表不高興，或 :-| 代表冷漠等等，都是由以上基本組合衍生而成的。以下筆者整理了一些較常見的情緒符號，以供讀者參考（見表二）。

撰寫或回覆他人郵件時，若是能善用以上情緒符號，以適切地表達自己的情感、幽默或狀況，將能使網際空間的溝通更有效，也更充滿歡樂！

強調語法

強調或標明語法（Intensifiers）使用得較普遍的為：

(1)使用大寫的英文字母以表示大聲強調之意，例如：I LOVE YOU!

(2)* 將星號括於字句外 * 表示這句話非常重要；

(3)- 將下橫符號括於字句外 - 表示這是一本書，即書名號。

表二：常見的情緒符號

情緒符號	代表意義	情緒符號	代表意義	情緒符號	代表意義
:-)	微笑、高興	(-:	左撇子	8-)	眼鏡族
;-)	眨眼以笑	:-D	大笑或驚訝	:-O	大聲吼叫
:-|	冷漠、不關心	:-/	不知如何是好或懷疑	:-*	酒醉
:-I	冷淡旁觀、生悶氣	:-P	不屑或被揍	:*)	高興的醉漢
:-(	不高興、頹喪	;-}	送秋波或惡意睨視	:-{}	著口紅者
:->	嘲諷的笑容	:-Q	吸煙族	:-	男性同胞
:-<	失望、生氣	:-@	尖叫	>-	女性同胞

表三所提供的則是一些較不常見的情緒符號：

表三：較不常見的情緒符號

情緒符號	代表意義	情緒符號	代表意義	情緒符號	代表意義
>:->	凶惡之貌	:'-(	傷心而哭	:-X	守口如瓶
>;->	淫蕩之貌	:'-)	喜極而泣	<|-)	中國人
:-e	失望	:-#	著吊褲帶	C=:-)	大廚司
%-)	頭昏眼花狀	:^)	被打歪了鼻子	*<:-)	聖誕老公公
[:]	機器人	:<)	長春藤聯盟的校友	*:o)	小丑
B:-)	太陽眼鏡高掛額頭	:-&	少說話、不長舌	3:]	微笑的寵物（小狗）
::-)	一般的眼鏡族	=:-)	雞窩頭	:-9	正在舔嘴唇
8:-)	小女孩	-:-)	叛客族	[:-)	帶著隨身聽
:-)-8	大女孩	-:-(	眞正酷的叛客族是不微笑的	<:-I	成績不好的劣等生
:-{)	鬍鬚客	`:-)	削去眉毛	@:-)	紮頭巾（印度男人）
{:-)	帶假髮的人	+-:-)	教宗或宗教神職者	---<--{(@	送妳一朵玫瑰
}:-(	假髮被風飛起來了	.-)	獨眼龍	~~:-(	遇到網路上的 flames
:-[	吸血鬼	<8>	露齒而笑	:^*	Kiss!
:-E	獠牙吸血鬼	|-I	沈睡中····	=[:-)=	山姆叔、美國佬
:-F	掉了一根牙的獠牙吸血鬼	|-O	打哈欠	B-)	蝙蝠俠的微笑
:-7	轉（拗）的好硬啊	:-?	吸煙斗族	{:v	鴨
X-(	剛過世	O :-)	天使	:8)	豬
:-)~	流口水	:-S	剛講了一些前後不一致的話	8)	青蛙
:-~)	流鼻水、感冒			3:-)	牛
				8:)	大狸狸

表四：網際空間的字句縮寫

非技術性用詞的字句縮寫			
字句縮寫	全文原意	字句縮寫	全文原意
AFAIK	As Far As I Know	OTOH	On The Other Hand
AKA	Also Known As	PITA	Pain In The Ass
ASAP	As Soon As Possible	PMFJI	Pardon Me For Jumping In
BCNU	Be seeing you	PMJI	Pardon My Jumping In (another polite way to get into a running discussion
BTW	By The Way		
BRB	Be Right Back		
FAQ	Frequently Asked Questions	PS	Post Script
FYI	For Your Information	ROTFL	Rolling On The Floor Laughing
FWIW	For What It's Worth		
FUBAR	F'd Up Beyond All Recognition	RTFM	Read The Funny Manual
		SOHF	Sense Of Humor Failure
GD&R	Grinning, Ducking and Running (After snide remark)	SPAM	Stupid Persons' AdvertiseMent
IANAL	I Am Not A Lawyer (But...)	SWALK	Sealed With A Loving Kiss
IDK	I Don't Know	TIA	Thanks In Advance
IMHO	In My Humble Opinion	TNSTAAFL	There's No Such Thing As A Free Lunch
IMO	In My Opinion		
ITAL	I'm not a lawyer	TPTB	The Powers That Be
IYKWIM	If You Know What I Mean	TTFN	Ta Ta For Now
IYKWIMAITYD	If You Know What I Mean And I Think You Do	TTYL	Talk To You Later
		WRT	With Respect To
		WYSIWYG	What You See Is What You Get
LOL	Laughing Out Loud		
NRN	No Reply Necessary	YMMV	Your Mileage May Vary (You may not have the same luck I did)
OBO	Or Best Offer		
OK	Abbreviation of "oll korrect", alteration of "all correct" : al	YWIA	You're Welcome In Advance

表四：網際空間的字句縮寫（繼續）

技術性用詞的字句縮寫			
字句縮寫	全文原意	字句縮寫	全文原意
ARP	Address Resolution Protocol	PERL	Pratical Extraction and Reporting Language or Pathologically Eclectic Rubbish Lister
ARQ	Automatic Repeat Request	PINE	Pine Is Not Elm
BBS	Bulletin Board Software	PPP	Point-to-Point Protocol
BSD	Berkeley Software Distribution	RARP	Reverse Address Resolution Protocol
CGI	Comman Gateway Interface	RFC	Request For Comments
DES	Data Encryption Standard	RTF	Rich Text Format
DNS	Domain Name Service	SGML	Standard Generalized Markup Language
FTP	File Transfer Protocol	SLIP	Serial Line Internet Protocol
GMT	Greenwich Mean Time	SMTP	Simple Mail Transfer Protocol
GNU	GNU is Not Unix	SWISH	Simple Web Indexing System for Humans
GUI	Graphical Users Interface	TCP/IP	Transmissions Control Protocol/Internet Protocol
HTML	HyperText Markup Language	TIA	The Internet Adaptor
HTTP	HyperText Transfer Protocol	TTY	Tele-TYpe
IRC	Internet Relay Chat	UDP	User Datagram Protocol
ISP	Internet Service Provider	URL	Uniform Resource Locator
IO	Input Output" As in file IO	WAIS	Wide Area Ifnormation Server
LAN	Local Area Network	WAN	Wide Area Networks
MDA	Mail Delivery Agent	WWW or 3W	World Wide Web
MIME	Multi-purpose Internet Mail Extensions		
MOSFET	Metal Oxide Field Effect Transistor		
MUD	Multiple User Dungeon (an interactive multiuser gam)		
NNTP	Network News Transfer Protocol		
NTP	Network Time Protocol		
OSF	Open Software Foundation		

表四：網際空間的字句縮寫（繼續）

一般性用詞的字句縮寫			
字句縮寫	全文原意	字句縮寫	全文原意
Bcc	Blind Carbon Copy	PovRay	Persistence of Vision Ray Tracer
Cc	Carbon Copy	Re	Regarding
Elm	Electronic Mail for UNIX	Req	Request
Fcc	File Carbon Copy		

字句縮寫

Abbreviations（另作 Acronyms）是指一段字句（英文）的縮寫，或是以該段字句中每個字的起首字母串聯起來的縮寫，筆者於本文將其翻譯為〝字句縮寫〞。字句縮寫可以將一般常用的字句以簡略的方式表達，是一個可以提升線上溝通效率的輔助媒介。以下筆者謹介紹一些常用的字句縮寫，以供讀者參考（見表四）。

陸、結語

電子郵件的普及在人類社會造成了三大效應：（1）新權力系統的建立；（2）控制系統效率與精確性的提高；以及（3）溝通廣度的擴大（註六）。透過電子郵件，任何人均可在網際空間中迅速廣泛地散播其主張與思想，迴異於真實世界的新權力系統也因此誕生，而回過頭來向真實世界的威權挑戰。

新媒體會引發新創意，新創意會帶動新活動，而新活動會塑造出新的社會結構。這個新的社會結構是否能創造出自屬的生態消長模式，而自然正常地成長茁壯，必須仰賴在這個新社會中每一位組成份子的努力堅持與相互提攜。網際空間新社會的自由和開放，是在一般真實世界中無法享受到的。也就因為如此，吾人必須付出更多的努力予以維繫。維繫失控不僅會摧毀新天堂，更會危及真實社會。電子郵件禮儀與規範的推動，只不過是其中要努力的衆多工作之一。

目前電子郵件大多使用英文，此一國際語言，再加上新科技應用的普及性也屬歐美先進國家最高，理所當然地，對於電子郵件的使用經驗，以及對其禮儀規範的研究也泰

半集中於以英文生活環境為主軸的傳播文化中。台灣地區向來以追隨新科技腳步迅速著稱，目前以中文進行線上交談的現況已非常普遍。然而，我們對於本土化網路禮儀的研究在哪裡？儘管科技應用全面滲透人類生活各個層面的大勢沛不可擋，但是，生活科技化不意味著追求新技術、迷戀新媒體。吾人應該針對科技的普及應用所引發的新社會問題，提出更深層的人文省思。

電子郵件的傳送與回覆雖然只是衆多網路溝通的一種形式，然而，因為它的普及率高與影響力大，應是一個探討適域性網路禮儀與規範的絕佳切入點。回首探視先進國家的努力成果，吾人又怎能不著急地呼籲，應是深入地研究我國國情與其地域特質，以加速促成網際空間的本土化社會規範的時候了！

附註

註1：Shapiro, N.Z. ; Anderson, R.H. ,"Toward an Ethics and Etiquette for Electronic Mail", hppt : //www.rand.org/publications/MR/R3283 (Jul y 31,1996) .

註2：Elliott, B., "Network Etiquette", (Netiquette) hppt : //ourworld.compuserve.com/homepages/bobby_elliott/netiquet.htm (July 31,1996) .

註3：Reinhold, Van N. 原著；徐恩普監譯，網路行銷：線上運作手册，（台北市：朝陽堂，民85），頁74。

註4：同註三，頁75。

註5：同註二。

註6：戰略生產力編輯部，「元智以資訊治學，實驗未來」，戰略生產力，民83，頁30。

參考書目：

Anonym., "E-mail etiquette", http : // www.usace.army.mil/news/lrmpg/email-etq.html (July 31th, 1996) .

Anonym., (with e-mail address : gwicker@iwillfollow.com) . "Etiquette for public e-mail systems", hppt : //www.netpath.net/~gwicker/email.htm (July 31th,1996) .

Elliott, B., "Network etiquette (netiquette) ", hppt : //ourworld.compuserve.com/homepages/bobby_elliott/netiquet.htm (July 31th, 1996) .

NCSA Education Group, "Chapter 2 : Internet etiquette", http : //www.ncsa.uiuc.edu/Edu/ICG/pt1.ch2.Etiquette.html (July 31th, 1996) .

Reinhold, Van N.原著；徐恩普監譯，網路行銷：線上運作手册，（台北市：朝陽堂，民85），頁74。

Rinaldi, A.H. "The net : user guidelines and netiquette-index", http : //www.fau.edu/rinaldi/net (July 31th, 1996) .

Shapiro, N.Z. ; Anderson, R.H. "Toward an ethics and etiquette for electronic mail", hppt

: //www.rand.org/publications/MR/R3283 (July 31th, 1996) .

Shea, V.,"Netiquette", http : //bookfair.com/Services/Albion/T0C0963702513.html (July 31th, 1996) .

戰略生產力編輯部，「元智以資訊治學，實驗未來」，戰略生產力，民 83 ，頁 19-34 。